|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  ООО «АС-Холдинг»    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Соколова Л.Ю./  м.п. |

**Индивидуальные рекомендации   
по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Свердловской области, реализующих программы дошкольного образования**

**Режевской ГО**

**Декабрь 2019**

**МКДОУ «Детский сад № 37», ИНН 6628009888**

Административно-территориальная единица: **Режевской ГО**

*Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности*

Общее количество опрошенных составляет - **24** чел. – родителей/ законных представителей получателей услуг.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены следующие результаты:

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**, составляет **92,8** балла

*в том числе по показателям:*

соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - **90** балла

наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных **способах** обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - **90** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет») - **97** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»**, составляет **79,5** балла

*в том числе по показателям:*

обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг - **80** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией - **79** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доступность услуг для инвалидов»**, составляет **8** балла

*в том числе по показателям:*

оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - **0** баллов

обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - **20** баллов

доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **0** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**, составляет **96,8** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию - **96** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию - **96** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - **100** балла

Интегральное значение в части показателей, характеризующих критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**, составляет **95,6** балла

*в том числе по показателям:*

доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) - **92** балла

доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями - **100** балла

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации - **96** балла

Выводные положения:

Расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания образовательной деятельности произведен по формуле:

**Sn=∑Kmn/5,**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

**Показатель оценки качества по образовательной организации** составляет **74,54** балла.

В целом по образовательной организации удовлетворенность получателей образовательных услуг качеством условий осуществления образовательной деятельности соответствует оценке **«ХОРОШО».**

**Основные недостатки образовательной организации, указанные получателями услуг[[1]](#footnote-1):**

Замечания и предложения были высказаны **25%** получателей услуг

* оснащение и зонирование детских площадок для прогулок - 17%
* проблемы питания - 17%
* образовательно-развивающие программы (недостаток, оплата) - 33%
* оснащение - 50%

**Рекомендации для образовательной организации:**

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды образовательной организации, в частности, разместить на стенде:

* свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами официальный сайт организации, в частности, разместить на сайте:

* информацию о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
* информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
* информацию об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
* информацию о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации информации о следущих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

* раздел Часто задаваемые вопросы
* техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Усилить работу по популяризации официального сайта bus.gov.ru на официальном сайте образовательной организации, разместив на официальном сайте:

* в разделе 'Независимая оценка качества условий оказания услуг' планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году
* банер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (на главной странице официального сайта образовательной организации)

Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечив:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов, обеспечив:

* наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
* наличие сменных кресел-колясок
* наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации

Улучшить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечив:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
* предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
* помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
* наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Продолжить работу по повышению доброжелательности и вежливости работников

Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию

1. Доли рассчитаны от общего числа замечаний, высказанных в отношении данной организации [↑](#footnote-ref-1)